


ASIGNATURA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Competencias	Dirigir empresas y organismos turísticos a través del diseño de estrategias, procesos, optimización de recursos y cumplimiento de objetivos para contribuir al desarrollo y competitividad de la industria turística.
2. Cuatrimestre	Séptimo
3. Horas Teóricas	25
4. Horas Prácticas	35
5. Horas Totales	60
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
7. Objetivo de Asignatura	El alumno propondrá acciones de mejora continua utilizando herramientas de análisis, medición y control de procesos para contribuir al aseguramiento de la calidad en los servicios turísticos.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Introducción a los sistemas de gestión de calidad	7	5	12
II. Procesos orientados a la calidad	10	18	28
III. Aseguramiento de la calidad	8	12	20
Totales	25	35	60


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

GESTIÓN DE LA CALIDAD


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Introducción a los sistemas de gestión de calidad
2. Horas Teóricas	7
3. Horas Prácticas	5
4. Horas Totales	12
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará el marco conceptual de la gestión de calidad para su aplicación en el sector turístico.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Generalidades de la calidad	<p>Reconocer los conceptos y fundamentos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de gestión de calidad (calidad, calidad total, calidad en el servicio) - Mapeo de procesos (Procesos, procedimientos y clientes) - Control de calidad (auditoría, indicadores, costos) - Mejora continua (eficiencia, eficacia, productividad, competitividad). <p>Identificar las características e importancia de la calidad"</p> <p>los conceptos y fundamentos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de gestión de calidad(calidad, calidad total, calidad en el servicio) 	<p>Determinar en una empresa turística las acciones del sistema de calidad que se realizan</p>	<p>Capacidad de autoaprendizaje</p> <p>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> - Mapeo de procesos (Procesos, procedimientos y clientes) - Control de calidad (auditoría, indicadores, costos) - Mejora continua (eficiencia, eficacia, productividad, competitividad). <p>Identificar las características e importancia de la calidad.</p>		
Principios de gestión de la calidad	<p>Describir los principios de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque al cliente - Liderazgo - Participación del personal - Enfoque basado en procesos - Enfoque de sistemas para la gestión - Mejora continua - Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. 	Determinar la operación de los principios de gestión de calidad en una empresa turística.	Capacidad de autoaprendizaje Objetivo Responsable

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de una visita realizada en una empresa turística, elaborará un reporte que incluya: - Nombre de la empresa - Giro - Métodos de operación y control de calidad de la empresa (proceso, función) - Principios de gestión de la calidad - Justificación de su respuesta	1. Comprender los conceptos y fundamentos de calidad. 2. Identificar los principios de gestión de calidad. 3. Analizar la situación de la empresa bajo los parámetros de un sistema de gestión de calidad.	Ensayo. Lista de cotejo.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación. Equipos colaborativos. Lectura asistida.	Equipo de cómputo, Proyector, Internet, Impresos, Normatividad, Audiovisuales.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

GESTIÓN DE LA CALIDAD


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Procesos orientados a la calidad
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	18
4. Horas Totales	28
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá acciones de mejora a través del mapeo y control de procesos para orientar a la empresa hacia la productividad y competitividad.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Mapeo de procesos	<p>Identificar la metodología y las técnicas de mapeo de procesos en una empresa turística.</p> <p>Identificar las funciones del software VISIO (uso de formas y diagramación).</p>	Elaborar el mapeo de procesos, subprocesos y su interacción en una empresa turística con apoyo del software VISIO.	<p>Organizado</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Visionario</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Control del proceso	<p>Identificar las herramientas y metodologías de análisis y medición de los procesos, productos y estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores - Balance ScoreCard (BSC) - Rutas críticas - Diagrama PERT. 	<p>Construir indicadores orientados a medir la operación conforme a los estándares de calidad establecidos.</p> <p>Elaborar los mapas estratégicos de la organización conforme a las perspectivas del BSC (financiera, de proposición de valor para el cliente, interna y de aprendizaje y crecimiento).</p> <p>Determinar la ruta crítica y diagrama PERT de un proceso.</p>	<p>Estratega</p> <p>Objetivo</p> <p>Organizado</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Sentido de la planificación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Visionario</p>
Mejora de procesos	<p>Definir el concepto de reingeniería, rediseño y mejora de procesos.</p> <p>Identificar la metodología de la reingeniería de procesos.</p>	<p>Proponer la mejora de procesos orientada a la eficiencia, productividad, competitividad de la organización.</p>	<p>Emprendedor</p> <p>Estratega</p> <p>Holístico</p> <p>Objetivo</p> <p>Sentido de la planificación</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsable</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Uso correcto del lenguaje</p> <p>Visionario</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir del análisis de un proceso en una empresa turística elaborará un proyecto que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del proceso y subprocesos identificados - Diagrama de interacción de procesos - Definición de indicadores para la medición del proceso - Integración de los indicadores al mapa estratégico del BSC - Descripción de la propuesta de mejora en el proceso analizado - Ruta crítica y diagrama de PERT de la propuesta de mejora. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la metodología y técnicas de mapeo de procesos. 2. Identificar las funciones del software VISIO. 3. Identificar las herramientas para la medición de los procesos, productos y estrategia. 4. Comprender la metodología de la mejora de procesos. 	<p>Proyecto. Lista de cotejo.</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Aprendizaje basado en proyectos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías de información	Equipo de cómputo, Proyector, Internet, Impresos, Normatividad, Audiovisuales, Software VISIO.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Aseguramiento de la calidad
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	12
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno detectará áreas de oportunidad a través del uso de las herramientas de control de la calidad para la mejora continua de una empresa turística.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Enfoques de la Calidad	<p>Describir las aportaciones de los precursores de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Momentos de la verdad de Jan Carlzon -Ciclo de la calidad (PHVA) y 14 principios de Deming -Trilogía de la calidad de Juran. 	Comparar los enfoques de calidad y de mejora continua.	<p>Asertivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsable</p> <p>Uso correcto del lenguaje</p>
Herramientas de control de la calidad	<p>Describir las herramientas de control de la calidad, su utilidad y metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hojas de verificación - Diagramas de causa y efecto - Diagramas de Pareto - Histogramas - Estratificación - Diagramas de dispersión - Gráficas de control. 	Detectar áreas de oportunidad en el sistema de gestión de la calidad por medio de las herramientas de control.	<p>Asertivo</p> <p>Estratega</p> <p>Objetivo</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Responsable</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Visionario</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de la visita a una empresa turística elaborará un informe que contenga: - Un análisis de los enfoques de calidad en los que se basa la empresa - Áreas de oportunidad detectadas a partir de la aplicación de herramientas de control.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad.2. Analizar los enfoques de calidad y mejora continua.3. Comprender la utilidad y aplicación de las herramientas de control de la calidad.4. Determinar áreas de oportunidad a través de herramientas de control.	Ensayo. Lista de cotejo.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos. Equipos colaborativos.	Equipo de cómputo, Proyector, Internet, Impresos, Audiovisuales, Software SPSS.

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


GESTIÓN DE LA CALIDAD

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Determinar la filosofía organizacional, metas y objetivos estratégicos evaluando la situación actual de la organización turística para definir su futuro deseado.	Utilizando la metodología de planeación estratégica y técnicas para dirigir equipos de trabajo, entregar un documento que refleje las creencias organizacionales: <ul style="list-style-type: none"> - la misión - la visión - valores - los objetivos y metas generales y específicos tanto a corto, mediano y largo plazo alineados a la filosofía organizacional.
Determinar el programa táctico y operativo mediante la integración de programas, políticas, pronósticos, presupuestos y procedimientos para orientar los esfuerzos organizacionales hacia el logro de los objetivos.	Integra un programa basado en las estrategias seleccionadas, que incluya para las áreas funcionales: <ul style="list-style-type: none"> - políticas de operación - cronograma de actividades - determinación de procedimientos - presupuesto asignado - proyecciones.
Implementar procesos estratégicos, fundamentales y de soporte mediante el mapeo de las relaciones entre los actores involucrados, su registro y estándares de calidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.	Diseña e implementa el manual operativo de un proceso que contenga las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> * Objetivos * Descripción del procedimiento * Diagramas de flujo * Políticas de aplicación * Alcance * Identificación de formatos * Estándares Genera registros como evidencias de la aplicación de los procesos.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Evaluar los resultados a través de instrumentos de medición comparados con los estándares de calidad establecidos para detectar áreas de oportunidad en la organización.</p>	<p>Elabora un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del instrumento de evaluación - Procedimiento de evaluación - Procesamiento de la información - Un comparativo de los resultados obtenidos contra los estándares establecidos - Especificar las áreas de oportunidad detectadas.
<p>Implementar acciones de mejora utilizando modelos de calidad para garantizar la eficacia de los procesos y el logro de objetivos organizacionales.</p>	<p>Elabora un documento que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registro del incumplimiento, área de oportunidad y no conformidad de un proceso. - Propuestas de acciones de mejora, especificando los resultados esperados. - Matriz de responsabilidades: personal involucrado, función a desempeñar, tiempos de respuesta y avance esperado en un periodo de tiempo. - Un programa de concientización para el personal, que facilite la implementación de las acciones de mejora. - Análisis de los resultados esperados contra lo alcanzado.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


GESTIÓN DE LA CALIDAD

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Raquel Arguedas, María Teresa; Nogueras Lozano, M Teresa.	(2007) ISBN: 8480047747, 9788480047746	<i>Planificación, dirección y gestión financiera de empresas turísticas</i>	Madrid	España	Universitaria Ramón Areces
Miranda Rivera, Luis Néstor.	(2006) ISBN: 968381462X, 9789683814623	<i>Seis Sigma/ Six Sigma: Guía para Principiantes/ Guide For Beginners</i>	México	México	Panorama Editorial
Gómez Fraile, Fermín; Tejero Monzón, Miguel; Vilar Barrio, José Francisco.	(2005) ISBN: 8496169413, 9788496169418 5ta. Edición	<i>Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001-2000</i>	Madrid	España	FC Editorial
Udaondo Durán, Miguel.	(1991) ISBN: 8479780134, 9788479780135	<i>Gestión de calidad</i>	México	México	Ediciones Díaz de Santos
López Rey, Susana	(2006) ISBN: 8496578259, 9788496578258	<i>Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización</i>	Pontevedra	España	Ideaspropias Editorial S.L

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Robert S. Kaplan; David P. Norton	(2001)	<i>Como utilizar el Cuadro de Mando Integral. Para implantar y gestionar su estrategia.</i>	Barcelona	España	Gestión 2000
Jerry L. Harbor	(2001)	<i>Manual de Trabajo de Reingeniería de Procesos</i>	Distrito Federal	México	Panorama
Gutiérrez Pulido, Humberto	(2008)	<i>Calidad Total y Productividad</i>	Distrito Federal	México	McGraw Hill
Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad	(2008)	<i>IV. NMX-CC-9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad.- Requisitos</i>	Distrito Federal	México	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C
Hammer, Michael y Champy, James	(1999)	<i>Reingeniería. Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡casi todo está error!</i>	Bogotá	Colombia	Norma

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	